



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ  
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ  
В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

м. Полтава

**Про виконавську дисципліну  
в Головному управлінні та стан  
організації роботи зі зверненнями  
громадян протягом I півріччя 2023 року**

Діяльність Головного управління була спрямована на об'єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їх виконання та вирішення порушених у зверненнях питань.

Протягом I півріччя 2023 року до Головного управління надійшло 14100 звернень, що майже на 117,5 % більше, ніж за відповідний минулорічний період.

Аналіз звернень за змістом виявив, що основна частина дописів надійшла від пенсіонерів силових структур щодо перерахунку пенсії, виконання рішень суду та виплати заборгованості за рішенням суду.

У своїх зверненнях громадяни найчастіше порушували питання щодо перевірки правильності призначення та проведення перерахунків пенсій (58 % від загальної кількості), щодо виконання рішень суду (9%), щодо призначення, перерахунку та своєчасної виплати житлових субсидій і пільг (14,3 %). На решту проблемних питань припадає близько 20 % всіх звернень.

За підсумками півріччя на виконанні залишалось 1175 звернень без порушення терміну виконання. У деяких випадках направлені додаткові запити в різні організації та установи для отримання інформації та підготовки остаточної відповіді. З метою більш повного надання роз'яснень заявникам 10 листів скеровані за належністю.

Протягом звітної періоду Головним управлінням забезпечено розгляд 1538 звернень до Урядової телефонної «гарячої лінії», що майже в п'ять разів менше відповідного минулорічного показника. Всі заявники отримали вичерпні письмові відповіді.

Упродовж півріччя фахівці Головного управління надали консультації майже 233 тис. осіб в ході проведення особистих прийомів та більше 42 тисяч консультацій - в телефонному режимі.



Тараторін Володимир Никандрович

КНЕДП - ІДД ДПС

50B4D75F7D7024695F717055C1C0E60B85E1E8937056FD4BB59422B15DD5B76C01

7/14/2023

Головне управління ПФУ в  
Полтавській області



14.07.2023 851

Моніторинг свідчить, що всі звернення, які надходять до Головного управління, реєструються в день їх надходження та після накладення резолюції автоматично направляються виконавцям. Однією з основних вимог при цьому є беззаперечне дотримання термінів розгляду, визначених чинним законодавством.

Слід констатувати, що стан дотримання виконавської дисципліни теж підлягав всебічному контролю. Аналіз свідчить, що у Головному управлінні проведено повну реалізацію актів та доручень Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Пенсійного фонду України, власних рішень.

Протягом півріччя надійшло понад 79 тис. документів, що майже удвічі більше, порівняно з аналогічним періодом минулого року. Збільшення кількості вхідних документів пояснюється розширенням функцій Пенсійного фонду щодо адміністрування пільг, субсидій і різного виду страхових виплат.

За змістом вхідна кореспонденція розподіляється таким чином: від юридичних та фізичних осіб – 34,4 тис документів; від судових органів та відділів ДВС – 25,5 тис; від органів ПФУ інших областей – понад 2 тис; від органів місцевої влади та самоврядування – 1,5 тис; від центральних та територіальних органів влади – понад 0,5 тис.

З центрального апарату Пенсійного фонду України надійшло 952 документи.

За півріччя різні підрозділи Головного управління отримали 318 запитів на отримання публічної інформації. Всі вони розглянуті протягом 5-ти робочих днів, як і передбачено законодавством.

Суттєву частину отриманих документів (понад 10 тисяч) становлять довідки про встановлення інвалідності, отримані від представників медико-санітарних комісій.

Розподіл документів за напрямками діяльності свідчить, що більшість з них опрацьовується фахівцями чотирьох структурних підрозділів. Зокрема, фахівці управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг опрацювали майже 30 тис. документів; фахівці юридичного управління – 23,5 тисяч; управління обслуговування громадян – 11,4 тисяч; управління з питань виплати пенсій - понад 11 тис. документів. Решта управлінь отримали та опрацювали від 18-ти до 9,5 тис документів.

Централізованому контролю підлягали 1987 документів, отримані від установ та організацій вищого рівня. Всі вони опрацьовані у визначений законодавством термін.

За звітний період працівники Головного управління створили понад 50 тис вихідних документів. Також оформлено 1937 власних рішень, з яких 789 – накази з основної діяльності, 21 - з адміністративно-господарських питань та 1127 – накази з кадрових питань. У рамках листування між структурними підрозділами Головного управління створено понад 68 тис. документів.

На контроль до структурних підрозділів було передано 67 803 документи. Зафіксовано, що виконавці не завжди остаточно контролюють процес їх опрацювання на всіх стадіях розгляду, що не дозволяє діловодам структурних підрозділів своєчасно закривати документ та знімати його з контролю.

З метою зміцнення виконавської дисципліни та зважаючи на необхідність подальшого удосконалення роботи зі зверненнями громадян

### **НАКАЗУЮ:**

1. Інформацію начальника управління адміністративного забезпечення Штанька О.В. взяти до відома.

2. Заступникам начальника, керівникам самостійних структурних підрозділів Головного управління при опрацюванні звернень врахувати наступне:

1) здійснювати постійний моніторинг щодо надання заявникам повної та обґрунтованої інформації у визначені законодавством терміни;

2) питання, які не потребують додаткового вивчення, розглядати невідкладно, не пізніше 15 днів від дня їх отримання;

3) підвищити персональну відповідальність працівників за випадки неякісного розгляду звернень громадян;

4) у разі порушення строків виконання, визначених начальником Головного управління або його заступниками, несвоєчасного чи неналежного виконання документів вносити пропозиції в установленому порядку щодо визначення міри відповідальності винних осіб.

3. Вважати таким, що втратив чинність, наказ Головного управління № 204 від 01.04.2022 «Про виконавську дисципліну в Головному управлінні та стан організації роботи зі зверненнями громадян протягом 2021 року».

4. Контроль за виконанням даного наказу покласти на заступників начальника Головного управління згідно з розподілом обов'язків.

**Начальник Головного управління**

**Володимир ТАРАТОРІН**